お客様とともに(1)

三協立山グループは、お客様への喜びと満足の提供こそが、豊かな暮らしの実現に貢献できるものと認識し、従業員一人ひとりが「CS※ポリシー」の実践を心がけ、日々の業務に取り組んでいます。

※CS(Customer Satisfaction)=顧客満足

お客様にご満足いただくために

当社は、信用と信頼を大切にしています。信用と信頼は、日頃の企業活動において消費者様やお得意様を含めた全てのお客様の期待に応えることで、少しずつ醸成されていくものと認識しています。そして、企業活動の一つひとつがお客様満足につながることを念頭において、従業員一人ひとりが日々の業務に取り組んでいます。

顧客満足に関する活動方針は、「顧客満足向上委員会(CS委員会)」を通じて、品質向上に関する活動方針は「全社品質管理委員会」を通じて決定されて取り組んでいます。当社のカンパニー部門の三協アルミ社、三協マテリアル社、タテヤマアドバンス社と、グループ内のST物流サービスとの間では定例の連絡会を設け、品質の向上に関する活動の連携を図っています。また、消費者様に安心してご使用いただけるよう、製品の安全に関わるPL(製造物責任)対応として、「PL委員会」を設置し、前出の2つの委員会と連携をとりながら、信用と信頼の維持向上に努めています。

※体制図は、P.12「コーポレートガバナンス体制」参照

CSポリシー

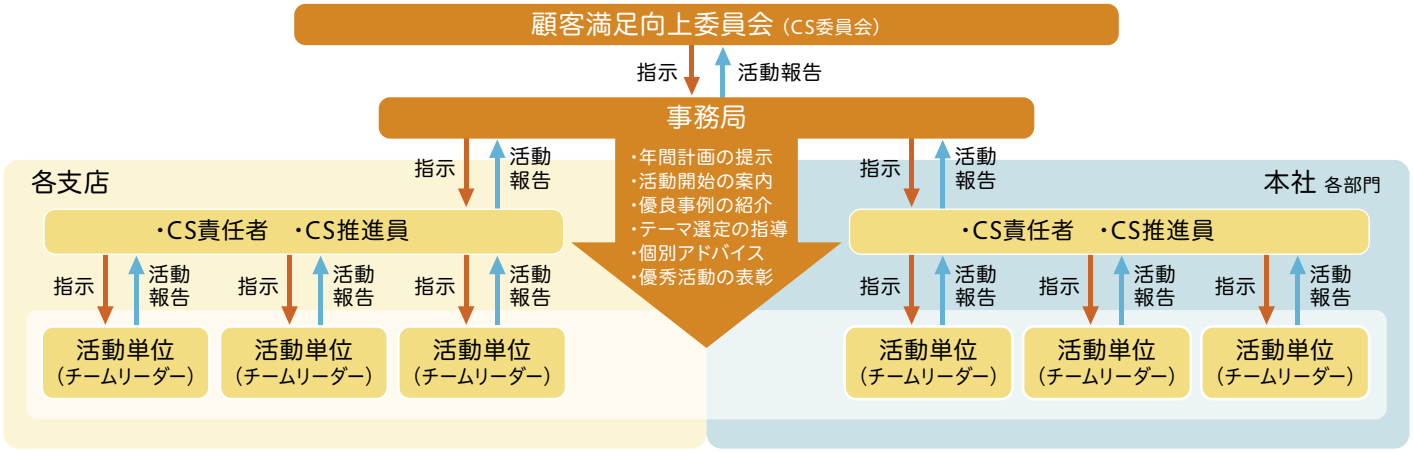
CSポリシーは、経営理念、行動指針とともに携帯用カードとして当グループ内に勤務する役員・社員・派遣社員など全員に配布され、個々人の指針としています。

○お客様満足を第一とし、“常にお客様の立場・視点で考え行動”しよう。
○お客様の意見に耳を傾け、“期待や問題点をしっかりと把握”しよう。
○お客様の満足実現に向け、“創意・工夫で改善、提案”しよう。
○お客様の“満足こそが仕事の成果”であると心がけよう。
○お客様の満足を、“共にわかち合えることに感謝”しよう。

私たちは常にこの指針に従い、日常の企業活動の中でお客様満足の向上に努めていきます。

CS活動状況

当社では、「CSポリシー」の実践を目的に「CS単位活動」を行っています。この活動は、日々の業務をお客様の立場・視点で考え行動し、CSを実践していく活動です。2002年より開始し、2014年度は289単位(チーム)が参加しました。この取り組みを通じて、日頃の業務の中に「CSポリシー」をより一層根付かせるとともに、グループ内へのベストプラクティス(優秀事例)の水平展開を図ることで、「お客様満足」を目指します。



お客様とともに（2）

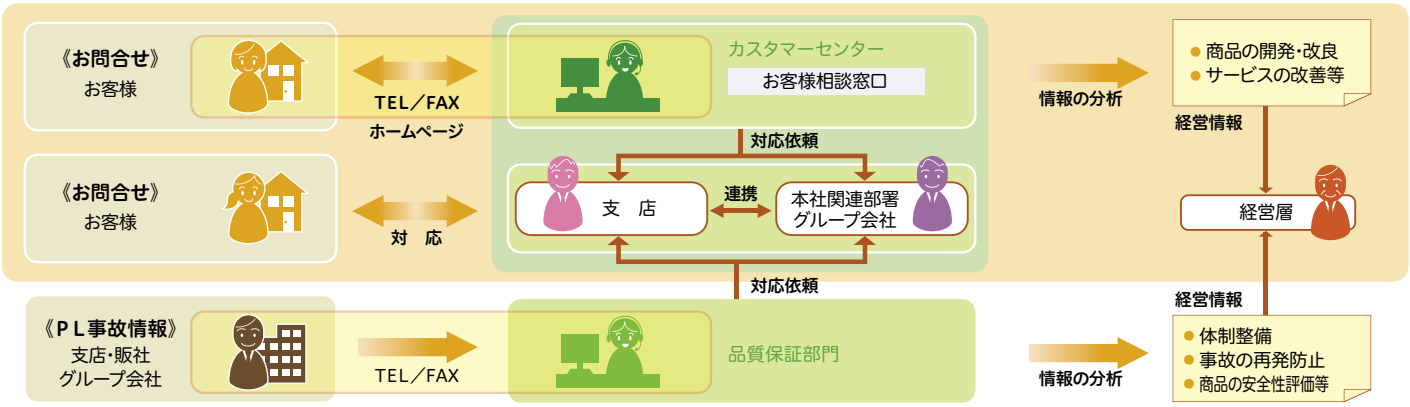
お客様の声（VOC）を生かすために

三協立山は、消費者様やお得意様を含めたお客様からの相談窓口としてカスタマーセンターを設置し、電話、ＦＡＸ、ホームページなどによりお問合せをいただけるようにしています。相談窓口では、会社を代表する窓口として信用と信頼を担っているという自覚を持ち、適切な応対を心がけ、丁寧で迅速な対応に努めています。

また、「お客様満足第一」で一つひとつのお問合せを真摯に受け止め、日々お客様から寄せられる「お客様の声※（ＶＯＣ）」を系統立てて整理・分類し、さまざまな角度から分析を行い、課題を抽出しています。これらの課題を経営情報として経営トップや関係部署へフィードバックを行い、商品の開発・改良およびサービスの改善などに役立てています。「消費者満足」「顧客満足」のさらなる向上を目指し、ホームページやカタログなどの情報提供ツールをよりわかりやすく、ニーズに応えられる情報となるよう改善に努め、顧客接点の強化に取り組んでいます。

※VOC：Voice of Customerの略

●お客様情報の処理フロー



安心してご使用していただくために

当社は、製品の安全性確保とお客様の安全確保に関する法令や品質に関する基準を遵守しています。

開発段階では、リスクレベルの「見える化」による安全性の評価（Ｒ－Map※を用いたリスク評価）を行い、使う人の立場に立って、より使いやすい、安全な商品づくりに取り組んでいます。また、取扱説明書や注意ラベルに限らず、カタログの記載内容については、景品表示法、消費者基本法などの各種法規に準拠しているかどうか、さらに、所属工業会のガイドラインに沿っているかどうかについて事前にチェックして、お客様に必要な情報を明確でわかりやすく表示するよう取り組んでいます。

当社製品に関わる事故が発生した場合、すみやかに必要な関連情報を収集して、お客様の視点に立った迅速で適切な事故処理を行うとともに、重大な製品事故については、消費生活用製品安全法などの法令に基づいて、所轄官庁へ報告を行います。

また、事故の原因究明と再発防止を徹底し、製品の安全確保に努めていきます。

※Ｒ－Map：危害の程度と発生頻度から、リスクの大きさを評価する手法の一つ。

コラム

三協アルミ首都圏ショウルーム

2015年2月、首都圏ショウルームがオープンしました。「窓とドアから見つけよう」「暮らし×幸せ×学びパーク」としてオープンした首都圏ショウルームは、サッシ・玄関・室内建材などの住宅建材商品を中心とした品揃えで、お客様の家づくりのお手伝いをさせていただきます。

住　　所：東京都新宿区西新宿3－6－11（西新宿KSビル9F）
営 業 時 間：10:00～17:00
定　休　日：水曜日（祝日を除く）、年末年始、ゴールデンウィーク、夏期商品入替等により臨時休業する場合があります。

http://alumi.st-grp.co.jp/shr/tokyo/index.html